

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lampung Walk merupakan salah satu tempat wisata keluarga dengan memiliki fasilitas lengkap yang ada di Bandar Lampung. Lampung Walk terdapat 2 lantai dan dilengkapi fasilitas yang lengkap seperti Kolam Renang, Food Court, Sport Center (2 lapangan futsal dan 4 lapangan bulu tangkis, dan 1 lapangan basket) dan terdapat 1 gedung yang dapat disewakan untuk acara ulang tahun, dan sebagainya. Di Lampung Walk akan disediakan fasilitas tambahan seperti tempat senam, tempat untuk gym, di Lampung Walk juga akan dibangun Education Center yang sekarang sedang tahap pembangunan. Oleh karena itu dengan adanya perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan pihak manajemen harus mempunyai strategi bisnis diantaranya menggunakan teknologi informasi yang ada. Era informasi (Information Age) saat ini, telah banyak merubah bisnis disemua bidang, model bisnis yang menerapkan teknologi informasi, yaitu suatu model bisnis dimana proses bisnisnya dilakukan secara elektronik atau digital melalui jaringan internet.

Dalam menjalankan bisnis tempat wisata untuk mencapai keuntungan yang maksimal sulit untuk dicapai jika tanpa menjalin hubungan baik dengan pelanggan mengingat beberapa faktor seperti seperti tingkat pesaing bisnis pariwisata, kepuasan pelanggan dan sebagainya. Fasilitas di Lampung Walk juga dapat di booking seperti, Kolam Renang sering di booking oleh sekolah-sekolah yang ada di bandar Lampung, Sport Center, dan Food Court. Masalah lain yang dihadapi oleh Lampung Walk adalah proses booking fasilitas tempat yang telah disediakan oleh pihak Lampung Walk. Contohnya seperti booking Sport Center (Lapangan Futsal) dengan cara datang langsung ketempat dan terkadang pelanggan tidak mendapatkan jadwal main dan tidak mengetahui

waktu booking, sehingga mengecewakan pelanggan dan tidak efisien. Disisi lain data historis pelanggan tidak terarsip dengan baik karena tidak ada sistem informasi yang memadai sehingga loyalitas pelayanan sulit diberi penilaian. Hal tersebut memungkinkan pelanggan akan pindah ke tempat wisata lain atau ke tempat sport center lain. Oleh karena itu pihak Lampung Walk perlu strategi pelayanan terhadap pelanggan. Salah satu strategi pelayanan serta menjalin relasi yang baik dengan pelanggan adalah dengan pendekatan Customer Relationship Management (CRM).

Contoh dari strategi CRM adalah memuaskan kebutuhan pelanggan seperti mencatat profile pelanggan. Kemudian pengunjung dapat memberikan saran dan komplain melalui angket yang disediakan yang akan menjadi masukan untuk pihak manajemen untuk meningkatkan pelayanan terhadap konsumen. Dimasa lalu fokus utama CRM adalah meningkatkan aspek-aspek penjualan dan layanan, sedangkan aspek pemasaran kerap kali dilupakan. Padahal salah satu tantang terbesar bagi perusahaan ini adalah bagaimana caranya agar ada yang mendengarkan keluh kesah customer seputar produk yang dipasarkan oleh perusahaan ditengah hiruk pikuknya pasar.

Untuk mengetahui manfaat penerapan CRM pada Lampung Walk, maka saya berkeinginan untuk membuat tugas akhir dengan judul **“Penerapan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Fasilitas Di Lampung Walk Berbasis Web”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, permasalahan yang akan dibahas adalah **Bagaimana Mengimplementasikan Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Fasilitas Di Lampung Walk Berbasis Web.**

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2018 bertempat di Lampung Walk Jalan Urip Sumoharjo No.61, Wayhalim Permai, WayHalim Bandar Lampung.

B. Batasan Masalah

Dalam analisa dan perancangan sistem penerapan strategi Customer Relationship Management (CRM) pada sistem informasi fasilitas Lampung Walk ini, penulis membatasi permasalahan pada :

1. Sistem ini hanya membahas tentang kegiatan Lampung Walk yang berhubungan dengan pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan pelanggan hanya difokuskan pada reservasi atau booking tempat yang pelanggan inginkan.
2. Sistem informasi wisata Lampung Walk yang akan dirancang adalah sistem baru bukan pengembangan dari sistem yang lama.
3. Fitur dari aplikasi yang akan dirancang dalam sistem informasi wisata Lampung Walk ini adalah :
 - a. Informasi profile tempat wisata Lampung Walk serta bisnis tempat wisata yang bertujuan memberikan informasi kepada pelanggan untuk kepentingan marketing.
 - b. Proses sistem terdiri dari pengelolaan reservasi yang meliputi pengelolaan data Harga, Jadwal Booking, pengelolaan pelanggan, pengelolaan informasi ketersediaan tempat seperti Kolam Renang, Food Court, Education Center, Sport Center dan booking tempat tersebut secara online lewat internet.
4. Fitur CRM yang dikembangkan dalam aplikasi ini adalah arsitektur CRM
5. Aplikasi ini hanya membahas tentang transaksi pembayaran biaya booking secara online lewat internet, tetapi pembayaran biaya booking langsung di lampung walk.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Mempelajari dan menerapkan konsep Customer Relationship Management pada tempat wisata Lampung Walk.
2. Menganalisa, merancang dan mengimplementasikan aplikasi CRM pada tempat wisata Lampung Walk.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam perancangan dan pembangunan CRM ini antara lain :

1. Sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan untuk pelanggan.
2. Mempercepat penyampaian informasi pada pelanggan.
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan pada tempat wisata Lampung Walk.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini di bagi menjadi beberapa bab, hal ini di maksudkan agar dapat di ketahui tahapan dan batasan. Adapun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan tugas akhir, manfaat.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini membahas dan menjelaskan dasar teori pendukung dari segi konsep mengenai perancangan software aplikasi yang akan dibuat.

BAB III Metode Penelitian

Pada Bab ini akan dibahas metodologi atau urutan, tata cara dan langkah- langkah penelitian dari tahap persiapan hingga perancangan sistem.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berisi mengenai analisa kebutuhan dan perancangan sistem yang akan di buat dengan memanfaatkan beberapa tools analisa seperti *Flowchart Sistem*, *Data Flow Diagram*, dan *Entity Relationship Diagram*.

BAB V Kesimpulan Dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran tentang sistem yang di buat.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**